



## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

### **1. PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL CLIENTE PARA LA ADQUISICIÓN DEL EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

En lo que se refiere a este punto, el cliente no tiene que realizar ningún procedimiento especial para la adquisición de equipo que se necesite para contar con el servicio de televisión por cable, ya que en esta red, no se cuenta con equipo de direccionamiento de señal, por lo que no es necesario que el cliente cuente con equipo receptor-decodificador.

No obstante lo anterior la concesionaria evalúa y determina el costo del material necesario para la instalación de la de la acometida domiciliaria, así como el costo de mano de obra por la instalación de la misma, e incluye este costo en la tarifa que por concepto de instalación cubre el suscriptor, por lo que el mismo únicamente debe solicitar el servicio ante nuestras oficinas, para lo cual deberá cubrir la cuota por instalación y un mes de renta por adelantado.

Como se señaló anteriormente en la cuota por instalación se incluye el costo de los materiales para la acometida, la adquisición del material de la misma se realiza por parte de esta Red. A través de los diferentes proveedores de materiales y equipos de esta naturaleza, y este material para la instalación de la acometida al o los televisores, pasa a ser propiedad del suscriptor, como se señaló anteriormente, dicho material se relaciona a continuación:

#### **Material que se necesita para una acometida**

- 40 mts. de cable coaxial drop RG-6 o RG-59.
- 2 conectores RG-6 o RG-59.
- 10 Grapas para cable RG-6 O RG-59.
- 1 Juego de Telegrips.
- Divisores para interior de 1 a 3 salidas.
- 1 Etiqueta identificador.

Cabe señalar que en caso de que se determine por parte del instalador que se requiera de mayor cantidad de metros de cable para la instalación del servicio, debido a que la distancia entre el multiderivador (tap que se encuentra en el poste, más cercano al domicilio del cliente) y la ubicación de la casa sea mayor a 40 mts., se cobrará al cliente o suscriptor el excedente de material utilizado (cable coaxial drop RG-6).

En el caso de que el televisor del suscriptor sea de perilla y no cuente con selector de canales para la banda alta (canales del 14 al 69), se le invitara al cliente a que proceda a la adquisición de un equipo convertidor de canales para la recepción de los canales antes mencionados, ya sea con la concesionaria o por su cuenta.



La práctica anterior se realiza únicamente cuando se presente este tipo de situaciones, no es necesario hacerlo extensivo a todos los usuarios ya que en la población concesionada no existen más de 40 aparatos televisores de esta naturaleza.

## **2. CONDICIONES DEL EQUIPO TERMINAL EN CUANTO A PROPIEDAD Y COMERCIALIZACIÓN**

Debido a que la red pública de telecomunicaciones no opera con equipo de direccionamiento de señales codificadas, no es necesario que el cliente cuente con equipo terminal (receptor-decodificador), por el momento, ya que actualmente solo se proporciona a los suscriptores el servicio básico.

**Por lo anterior, el material para la instalación de la acometida al o los televisores descritos en el punto 1, del presente Código de Prácticas Comerciales, es propiedad del suscriptor, ya que como se señaló anteriormente esta red no cuenta con equipos de direccionamiento.**

Como ya se había señalado anteriormente, en el caso de que el televisor del cliente o suscriptor sea de perilla y no cuente con selector de canales para la banda alta (canales del 14 al 69), se procede a solicitar al suscriptor la adquisición de un equipo convertidor de canales para la recepción de señales en la banda alta, el cual puede ser adquirido con cualquier distribuidor de electrónica en la localidad, en caso de que el suscriptor lo desee, la concesionaria puede venderle dicho convertidor cuyo costo no es mayor a \$ 550.00 pesos.

Cabe destacar que esta concesionaria no se dedica a la compra y venta de estos equipos, por lo que adquirirá un pequeño stock, para quien desee comprarlo con la concesionaria, ya que su venta es comercial en distribuidoras de electrónica y el suscriptor puede adquirirlo donde desee.

## **3. PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DE LOS EQUIPOS.**

El proceso que se lleva por parte de la concesionaria para la instalación de los materiales para la prestación del servicio de televisión por cable a sus suscriptores es la siguiente:

Una vez que se verifica en el plano de distribución de la red que el domicilio del cliente o suscriptor se encuentra dentro del área de servicio de la red, se procede a la contratación del servicio por parte del cliente, ya que es dado de alta en el sistema se turna al área técnica de instalaciones para que esta con copia del contrato, programe la fecha y hora de instalación del servicio de conformidad con el horario más adecuado en que pueda ser atendido por el suscriptor y/o por algún familiar del mismo, el instalador deberá identificarse con el cliente y proceder a la instalación de los materiales de acometida el cual se describe a continuación..



El cable RG-6 se conecta a una de las salidas de los multiderivadores (taps) que conforman la línea de distribución de la red y correrá por el cable guía hasta el frente de la casa del suscriptor, utilizando para ello dos telegrips con lo cual se generará un ángulo de 90° grados para dirigirse al muro o techo, según sea el caso del domicilio del cliente o suscriptor, para finalmente ingresar tras muro al interior de la casa en la cual sí el cliente requiere del servicio a más de un televisor dentro del mismo domicilio, se le instalará un divisor para interiores con el cual se podrán conectar de 1 a 4 aparatos televisores más en el mismo domicilio.

#### **4. FORMA Y TIEMPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PAGO POR PARTE DE LOS SUSCRIPTORES Y CRITERIOS APLICADOS PARA EL CORTE Y REANUDACIÓN DEL SERVICIO.**

El cliente deberá realizar los pagos mensuales correspondientes por concepto de la prestación del servicio básico de conformidad con los siguientes criterios:

- ❖ El pago se realizará durante los primeros cinco días hábiles después de su fecha de corte.
- ❖ Los cortes se efectúan los días 16 y 21 de cada mes.
- ❖ El pago que realiza el cliente o suscriptor contempla un mes por adelantado.
- ❖ El pago por la prestación del servicio se efectúa en nuestras oficinas, debiendo ser en efectivo y en moneda nacional.

El horario de las oficinas es el siguiente:

9:00 a.m. – 14:00 p.m. y de 15:00 a 19:00 p.m. de Lunes a Viernes  
9:00 a.m. a 14:00 p.m. los sábados

Dentro de este horario podrá acudir cualquier persona a solicitar información, servicio o efectuar algún pago o simplemente presentar alguna queja sobre los servicios que proporcionamos.

En el caso de que se presente algún retraso en la mensualidad por parte del cliente o suscriptor, la concesionaria procede a enviar personalmente al suscriptor una notificación a su domicilio, recordándole su adeudo e invitándolo a que se presente en las oficinas de la concesionaria a liquidar su adeudo, a más tardar en un plazo de cinco días, contado a partir de la fecha en que se le notifica, apercibiéndole que en caso de no acudir a efectuar el pago, se procederá a la suspensión del servicio( en el transcurso del sexto día).

En caso de que el cliente o suscriptor del servicio cancelado por falta de pago desee contar nuevamente con el servicio, deberá cubrir nuevamente el costo de instalación y se elaborará un nuevo contrato.



Esta concesionaria contempla dentro de sus políticas una Baja Temporal, en la cual el cliente o suscriptor puede solicitar a la concesionaria la suspensión del servicio hasta por un periodo de 3 meses como máximo. En caso de que el usuario o suscriptor del servicio desee contar nuevamente con el mismo, deberá solicitar a la concesionaria la reanudación del mismo, únicamente deberá cubrir el costo de la reconexión.

Cabe hacer mención que estos términos se especifican en la parte posterior del contrato que se aplica a los clientes o suscriptores.

## 5. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

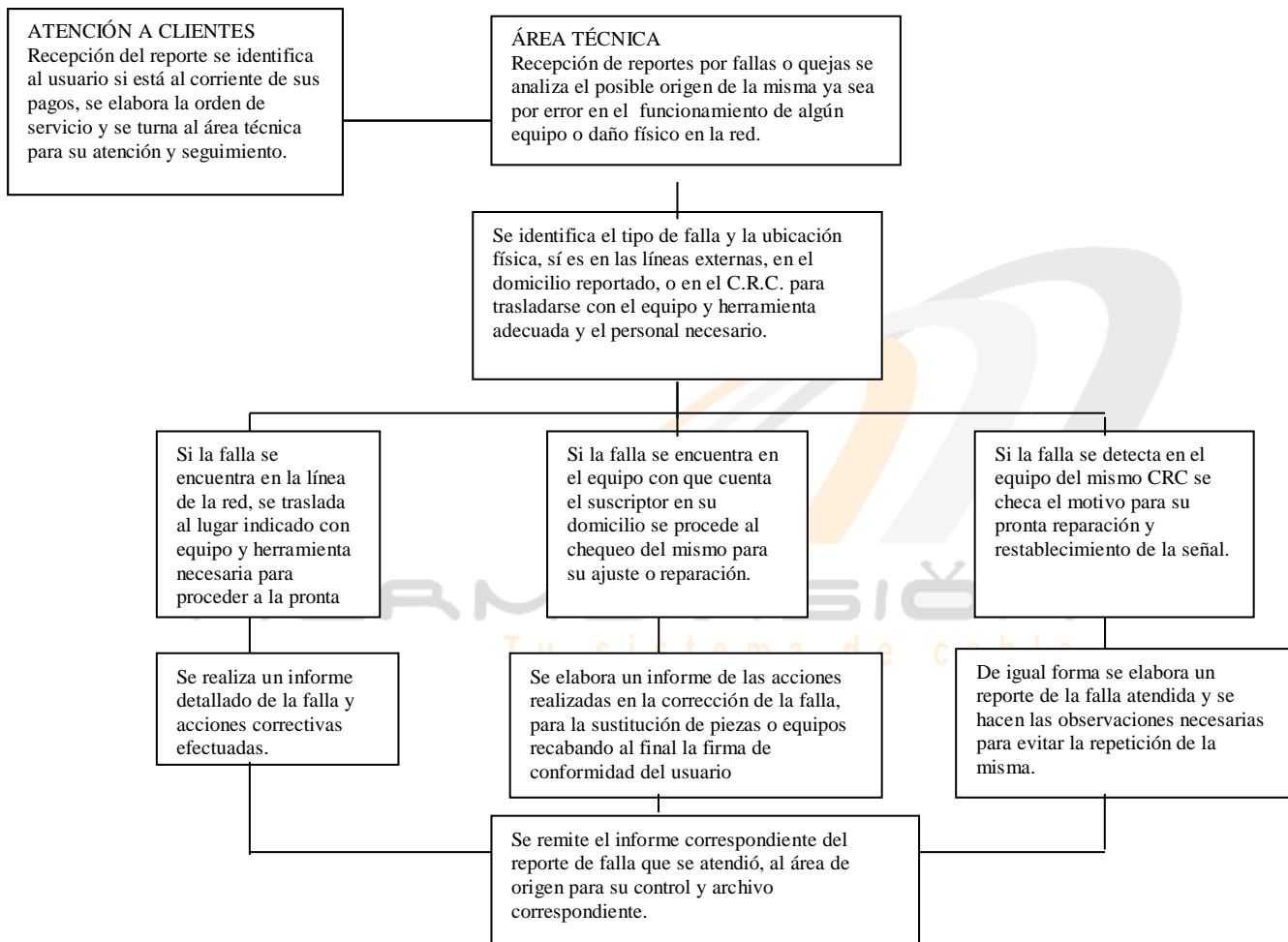
El procedimiento que tiene establecido esta red para dar seguimiento a los diferentes trámites solicitados por los clientes o suscriptores de esta concesionaria tales como: cambio de domicilio, cambio de ubicación del televisor dentro del mismo domicilio, cambio de modalidad del servicio, cancelación del servicio o suspensión temporal del mismo es el siguiente:

Una vez que se recibe por parte del cliente o suscriptor la solicitud de alguno de estos servicios en nuestras oficinas se turna de inmediato tanto al área de atención a clientes, como al área técnica la solicitud efectuada, verificando el área de atención a clientes que el cliente que solicita el servicio se encuentre al corriente de sus pagos, posteriormente se procede a programar por el área técnica la atención del mismo, el cual una vez efectuado el servicio a satisfacción del cliente, se elabora un informe de la acción realizada y tiempo destinado para el mismo, el cual es enviado al área de atención a clientes para que se anexe al expediente la acción realizada como historial del cliente o suscriptor.



## 6. REPARACIONES AL EQUIPO E INSTALACIONES.

### REPORTE:





## 7. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD.

Una de las políticas de esta concesionaria es que el personal que labora en esta red, tiene estrictamente prohibido, proporcionar cualquier información relacionada con los datos generales de nuestros clientes o suscriptores, a cualquier persona ajena que lo solicite, con el objeto de evitar cualquier mal uso de la información personal de nuestros usuarios, que le afecte directa, o indirectamente, por esta causa.

## 8. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A CLIENTES.

La concesionaria tiene como objetivo principal la adecuada atención de sus clientes o suscriptores, para lo cual el cliente puede acudir a nuestras oficinas, reportar alguna irregularidad por vía telefónica o a través de los vehículos de la concesionaria en donde se procederá a recabar los datos de la petición o queja efectuada por el cliente.

En caso de suscripción del servicio se solicita al cliente tenga la amabilidad de presentarse en nuestras oficinas.

Una vez que se determina la petición o queja del cliente se turna tanto al área de atención a clientes, como al área técnica la solicitud efectuada, verificando el área de atención a clientes, que el mismo se encuentre al corriente de sus pagos, posteriormente se procede a programar por el área correspondiente (dependiendo del tipo de petición), la atención del mismo, el cual una vez efectuado el servicio a entera satisfacción del cliente, se elabora un reporte o informe de la acción realizada y el tiempo destinado para el mismo, el cual es enviado al área de atención a clientes para que se anexe al expediente del mismo de la acción que se realizó.

## 9. UBICACIÓN Y HORARIOS DE LAS OFICINAS CORPORATIVAS.

Las oficinas corporativas se encuentran ubicadas en:

Luis de la Rosa 57-C  
Col. Jardín Balbuena,  
México, D.F. c. p. 15900  
Tel. (55) 55 52 14 14

El Horario de labores de nuestras oficinas corporativas es de 9:00 a.m. a 17:00 p.m. de lunes a viernes.





## 10. PROMOCIONES DEL SERVICIO.

Las promociones que realiza esta concesionaria para dar a conocer, tanto las bondades del servicio, como los servicios que se prestan, se realizan de la siguiente forma:

- ❖ A través de los diversos medios de comunicación como es el caso de la estación radiodifusora, mediante spots, comerciales.
- ❖ Anuncios en periódico de circulación en la población.
- ❖ Distribución de volantes que se proporcionan al público en general que contengan información de la programación, tarifas y domicilio de las oficinas.
- ❖ Voceo a través de las calles y avenidas con vehículos que proporcionen este servicio.

Instalación de stands en las oficinas

